



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13089.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 26 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere que desde el año pasado (30 de junio de 2023) llevan reclamando a [REDACTED] que no tenían internet en casa. Que teletrabajando se caía el sistema, echándoles de reuniones por la inestabilidad en la red...Se hicieron múltiples reclamaciones, y en julio (a principios) vinieron hasta 3 técnicos, y todos les decían que el problema era que [REDACTED] tenía un router que no valía, y diagnosticaban que [REDACTED] debía poner un Router WIFI 6 (que nunca pusieron) y siguieron con innumerables problemas, pero seguían reclamando.

En agosto de 2023 le cobraron una visita de técnico. Nunca le devolvieron esa visita de técnico, y además, el problema base seguía sin resolver (y las facturas seguían llegando como si el servicio fuera el correcto).

También en esa factura de agosto le facturaron una suscripción a juegos (tampoco le supieron decir a qué, ni cómo se había tramitado, pero la cuestión es que también me lo metieron en la factura, y nunca le devolvieron nada, ni le justificaron nada). La reclamante refiere que viene otro técnico y con el mismo diagnóstico. El router que tenían no era el que debían tener. De esta forma, solicitaba a [REDACTED] un router WIFI 6, pero nunca llegaban a ponerlo.

En febrero, [REDACTED] empezó a cobrar nuestro plan familiar en dos facturas diferenciadas. Hasta ahora pagábamos una cantidad por el total de servicios: internet en casa+ tv+ dos líneas móviles (la de su marido y la suya). Llamaba para clarificar el tema de la factura, y lo mismo, le tomaban nota y le decían que solucionarían el problema de la facturación.

En febrero empezaron a hacer desdoble de facturación y le llamaban diciendo que su banco había rechazado el segundo pago.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y que consta en el expediente y solicita: "que se me devuelvan los importes cobrados indebidamente desde junio de 2023, en el que no funcionaba internet, y nunca nos lo solucionaron, y que se reajusten todas las facturas al precio

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

que teníamos en contrato. Además, solicito por daños y perjuicios el 10% de estos importes ya que me han causado mucho desgaste, pérdida de tiempo y han supuesto mucho estrés para nuestra familia (lo de amenazar con entrar en el registro de morosos ya me parece terrible, cuando nuestro banco ha pagado religiosamente todos los recibos, pero claro, esto no estaba autorizado: dos recibos de [REDACTED] al mes... Ante la OMIC reclamábamos 900 y pico euros por estos conceptos, y habría además que solucionar los importes de mayo, junio, julio y agosto que suponen mucho dinero: $377.08 \text{ euros} = 1277 \text{ euros} + 10\% \text{ de } 1277 = 1405 \text{ euros}$.

En su escrito de 25 de febrero 2025 refiere: "Adjunto las alegaciones del reclamante, debido a que las respuestas de [REDACTED] no se ajustan a las reclamaciones (son más extensas) por lo que adjunto un documento de 7 páginas detallando todos los inconvenientes. Debido al mal servicio que nos han dado desde junio de 2023 hasta junio de 2024, hemos tenido que cambiarnos de compañía; ya que se lo comunicábamos, pero nunca nos lo solucionaron, y lo que no puedo es jugarme el trabajo (teletrabajo) porque [REDACTED] no me arregle el internet en casa. Después de un año intentando que nos ayudaran y nos solucionaran todos los problemas, nos hemos visto obligados a cambiarnos de compañía. Además, desde marzo de 2024, [REDACTED] empezó a cobrarnos diferentes cantidades a las que teníamos en contrato. Por eso, también, en julio 2024 nos cambiamos de compañía. No hemos vuelto a tener NINGÚN INCONVENIENTE EN LA RED, ni en el servicio, ni en la facturación. Solicita Nos reembolsen las cantidades cobradas de más (con el incremento correspondiente al incremento del valor del dinero) y una indemnización por daños y perjuicios (llamadas y llamadas, sin que nadie nunca hiciera nada por ayudarnos). Además, reembolso de las cantidades correspondientes al internet, así como la Televisión (que tampoco funcionaba), durante 12 meses que estuvimos tratando de que nos solucionaran los problemas. También hay dos reclamaciones abiertas en el Ayuntamiento de Madrid, desde hace 3 y 1 año, respectivamente, que nadie ha respondido".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 13 de febrero de 2025 refiere: "Nos dirigimos a usted en respuesta a su escrito de fecha 12 de febrero de 2025, en el que se nos da traslado de la cuestión planteada por [REDACTED] con expediente **21-ARBC-13089.42024**.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED] le comunicamos que en referencia a las incidencias que indica con respecto a la conexión wifi, tal y como se indica en las Condiciones Contractuales en el punto 11.2. Velocidad de los Servicios de Comunicaciones: En el caso de Internet Fijo la velocidad podría verse limitada por las capacidades del terminal del Cliente utilizado para conectarse a través del cable Ethernet con los equipos proporcionados, así como durante operaciones de mantenimiento por parte de [REDACTED]. En caso de que utilice otros medios como Wi-Fi, podría verse reducida por las características propias de dicho medio de conexión. En este caso, además, la velocidad podría verse limitada por factores ajenos a [REDACTED] como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes Wi-Fi, las capacidades del terminal del Cliente, el uso en exteriores o interiores u otros factores.

Asimismo, en la incidencia del 30 de enero de 2024, se hace una prueba para revisar la Wi-Fi, que [REDACTED] realiza con iPhone 13 pro, y la descarga es de 639 Mb y la subida es de 480 Mb.

Por lo tanto, se le estaba aplicando la velocidad contratada por cable Ethernet, y por Wi-Fi varia en función de la estructura del domicilio. Es por este motivo que se le ha informado que para mejorar la cobertura Wi-Fi, debería cambiar el router. Pero este router tiene coste, debido a que no es una incidencia de [REDACTED] porque el servicio por cable le llegaba correctamente. Por lo que no procede abono".

En su escrito de 21 de marzo de 2025 fechas refiere: "De acuerdo con su citación para arbitraje correspondiente a la reclamación interpuesta por [REDACTED] nos complace realizar las alegaciones pertinentes, ante la imposibilidad de asistencia a la misma, con el ruego de que sean leídas ante el reclamante y éste Colegio Arbitral.



Comunidad de Madrid

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED] le comunicamos que en referencia a las incidencias que indica con respecto a la conexión wifi, tal y como se indica en las Condiciones Contractuales en el punto 11.2. Velocidad de los Servicios de Comunicaciones: En el caso de Internet Fijo la velocidad podría verse limitada por las capacidades del terminal del Cliente utilizado para conectarse a través del cable Ethernet con los equipos proporcionados, así como durante operaciones de mantenimiento por parte de [REDACTED]. En caso de que utilice otros medios como Wi-Fi, podría verse reducida por las características propias de dicho medio de conexión. En este caso, además, la velocidad podría verse limitada por factores ajenos a [REDACTED] como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes Wi-Fi, las capacidades del terminal del Cliente, el uso en exteriores o interiores u otros factores.

Asimismo, en la incidencia del 30 de enero de 2024, se hace una prueba para revisar la Wi-Fi, que [REDACTED] realiza con iPhone 13 pro, y la descarga es de 639 Mb y la subida es de 480 Mb.

Por lo tanto, se le estaba aplicando la velocidad contratada por cable Ethernet, y por Wi-Fi varia en función de la estructura del domicilio. Es por este motivo que se le ha informado que para mejorar la cobertura Wi-Fi, debería cambiar el router. Pero este router tiene coste, debido a que no es una incidencia de [REDACTED], porque el servicio por cable le llegaba correctamente.

No obstante, y en garantía de calidad, procedemos al abono por el cargo Desplazamiento Técnico de la factura del 1 de septiembre de 2023 que recibirá en breve mediante transferencia en su cuenta bancaria.

Con respecto a la Tarifa Plana Juegos también reclamada, [REDACTED] no será en ningún caso responsable, por productos o servicios prestados u ofertados por otras personas o entidades, o por contenidos, informaciones, comunicaciones, opiniones o manifestaciones de cualquier tipo originados o vertidos por terceros y que resulten accesibles a través de las Páginas Web/ Wap de [REDACTED].

Por tanto, las facturas de [REDACTED] son correctas a todos los efectos, en tanto en cuanto se corresponden con las cuotas mensuales y consumos del servicio, el cual ha sido utilizado por el titular, siendo tarifado conforme a las condiciones vigentes en el momento de contratación del mismo.

Por último, en lo referente a la no aplicación de su oferta comercial de 57,15€ a partir del mes de febrero de 2024 en que se empieza a facturar la línea [REDACTED] por separado, ya se realizó un abono tras el recalcule de todas las facturas desde dicha fecha con el resultado de un abono por importe de 178,67€ impuestos indirectos incluidos que fue ingresado en su cuenta bancaria el 19 de septiembre de 2024".

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, queda acreditado la existencia de un mal servicio y de un cambio de condiciones contractuales indebidos y no consentidos por la reclamante, causándole problemas de pago con dobles facturaciones.

Tras lo cual, y, previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante en la cuantía de 298,31 €, a lo que hay que descontar el importe devuelto por la mercantil que asciende a 194,89 € (178,67 +26,22 €(ii)) que hace un resultado a favor de la reclamante de importe 103,42 €.

Así mismo, SE DESESTIMAN lo solicitado por la reclamante por compensación y actualización de las cantidades reclamadas por un mal servicio, al no ser materia consumerista.



Comunidad de Madrid

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 26 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]